



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrés Laboral y Calidad de Servicio en los Trabajadores del
Establecimiento Penitenciario Huaral-Lima 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Ayzanoa Bravo, Annie (ORCID: 0000-0002-4516-8478)

ASESORA:
Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir un meta profesional.

A, mis hijas Olenka y Camila por ser fuentes de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para la vida y nos pueda depara una vida mejor.

A mi madre, siendo una persona adulta mayor, intentó dentro de todo apoyarme en lo que podía con sus cuidados para mi última hija.

A mi compañero de vida, por sus preocupaciones para realizarme exitosamente en mis estudios.

Agradecimiento

A la universidad por sus estrategias de la enseñanza vía virtual, en tiempos de Covid-19 para egresar para ser mejores personas y buenos profesionales.

A mi asesora por su buena disposición y orientación en el transcurso de mi formación, apoyo esencial para ver realizado este proyecto.

A mi delegado de aula y compañeros de estudio, por sus continuos apoyos.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Operacionalización de variables	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1

Tabla 2

Tabla 3

RESUMEN

El propósito fundamental del estudio se enfocó identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad del servicio en trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020. Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicada, descriptivo-correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 146 trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral- Lima, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral y Calidad de Servicio, creados para efectos investigativos. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa SPSS v.26, se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman para la estimación de correlación entre las variables estudiadas; se buscará identificar una varianza compartida, siendo esta estadísticamente significativa para responder a las hipótesis de la investigación.

Palabras Clave: estrés, calidad de servicios, establecimiento penitenciario, pandemia.

ABSTRACT

The fundamental purpose of the study was focused on identifying the relationship between work stress and the quality of service in workers of the Huaral-Lima prison, 2020. Said research was quantitative in approach, with a non-experimental, applied, descriptive-correlational and cross-sectional design. . The sample consisted of 146 workers from the Huaral-Lima prison, for data collection the questionnaire on Work Stress and Quality of Service was used, created for investigative purposes. The results obtained were statistically analyzed through the SPSS v.26 program, the Spearman rank correlation coefficient was used to estimate the correlation between the variables studied; We will seek to identify a shared variance, this being statistically significant to respond to the research hypotheses.

Keywords: stress, quality of services, prison, pandemic.

1 INTRODUCCIÓN

No se puede dejar de comentar en esta respectiva investigación sobre el impacto y sus repercusiones de la Pandemia (COVID -19), pues tuvo el brote de primeros casos (a partir de enero de 2020) en China y luego en el resto del mundo. La pandemia obligo a todos los actores en sus planes y redefiniendo no solo se cuenta con la Agenda 2030 relacionada con el Desarrollo Sostenible, en otras palabras progresar camino a la sostenibilidad tanto social, ambiental y también económico tomando en consideración a todos, asimismo se consideran las reacciones a las crisis tanto económica, social como sanitaria (Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL).

En esta coyuntura el país asume un estado de emergencia que desemboca en aislamiento-social de carácter obligatorio a partir de la quincena de marzo del 2020; en este contexto se vieron afectadas las áreas económicas sociales y ambientales (Mesa de Concertación para la Lucha contra la Lucha contra la Pobreza- 2020).

En estas condiciones muchos espacios de trabajo tuvieron que cambiar sus modalidades, ajustar sus protocolos de actividades con el fin de adecuarse a la nueva normalidad; muchos de estos espacios organizativos tuvieron éxito y otros no. En este proceso, la labor que desempeñan los funcionarios en los establecimientos penitenciarios del país no fue ajeno a la crisis de salud mundial, sumado a que sus actividades son poco conocidas y no valoradas. Pese a estas condiciones los trabajadores continúan desarrollando su labor con internos que sufren diversidad de problemas (Diario oficial del Bicentenario Diario el Peruano, 2018).

Por consiguiente, en esta investigación se identificará el estrés laboral (Maslach et al., 2001), el impacto sobre los trabajadores en enfrentar una demanda que sobrepase sus recursos, originando cambios en el estado usual de bienestar, alterando en forma negativa al individuo; respecto a la calidad de

servicio (Brady & Cronin, 2007), impactando sobre la base de la evaluación de desempeño de múltiples niveles.

Por todo lo anteriormente mencionado el problema general de Investigación se considerará en responder ¿Cuál será la relación existente entre estrés laboral y calidad del servicio en trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020? y los problemas específicos: ¿Cuál será la relación existente entre el desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020?

Esta investigación se justificará a nivel teórico pues la evidencia empírica recabada permitirá el análisis de las variables de estudios en una coyuntura totalmente distinta al contexto tradicional; a nivel práctico la investigación se fundamenta pues describirá las variables de estrés laboral y calidad de servicio, brindando información por el impacto de la covid-19 así como el desarrollo de futuros planes de prevención e intervención en la nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo, trabajo tradicional y trabajo mixto), por lo que será importante identificar cuáles son las variables agravantes que afectan en la población penitenciaria. A nivel de justificación social, se planteará la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio, en la población penitenciaria (la cual es poco explorada), por lo que este estudio constituye uno de los pasos imprescindibles para entender y responder al problema en dicho contexto específico y para nuestra comunidad científica.

De lo mencionado se plantean los siguientes objetivos, de modo general del estudio, su intención general es poder identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad del servicio en trabajadores del establecimiento Penitenciario Huaral-Lima, 2020; así mismo a nivel específico se tendrá lo siguientes objetivos: Determinar la relación que existirá entre el desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020.

En este sentido se planteará la Hipótesis General: Existirá relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020. Siendo las hipótesis Específicas: Existirá una relación significativa entre desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020.

II.- MARCO TEÓRICO

Dentro de las antecedentes internacional en cuanto al estrés laboral se tomó la investigación de Martínez (2020) en donde se estudió la relación en tiempos de Covid 19 de las variables riesgos psicosociales y estrés laboral fue un estudio correlacional, no experimental, la cual tomo una muestra de 82 colaboradores. En base a los hallazgos concluyó que el estrés laboral genera ciertas respuestas psicofisiológicas por la sensación amenazantes de un elemento de riesgo o también por ciertos componentes que afectan en la salud de los empleados y por consiguiente en el progreso de las actividades generales de la institución. El estrés genera sensaciones de cansancio, angustia, intranquilidad, problemas para tomar decisiones, irritabilidad y hasta problemas físicos; asimismo es considerado con bastante frecuencia como una práctica subjetiva de un empleado provocada de la sensación de tener que enfrentar con requerimientos abusivos que son complicados de controlar, estos no solo perjudican el bienestar y la salud del empleado, sino que afecta considerablemente en sus actividades laborales y con su relación con su ambiente laboral.

Arce, Rubio, Cuadro, Fonseca-Angulo, León-García y Rodríguez-Barraza (2020) realizaron su investigación con la voluntad de saber cómo el estrés laboral se relaciona con los factores psicosociales intralaborales de riesgo; la muestra estuvo conformada por 35 empleados, fue descriptivo-correlacional. Luego de conocer los resultados los investigadores concluyeron que el estrés laboral se relacionan de manera positiva con el dominio de demanda del trabajo y con los factores psicosociales intralaborales de riesgo dentro de los cuales se tienen las jornadas de trabajo exigentes y fuera del horario laboral, inconsistencia en las funciones que los empleados desarrollan, la influencia negativa que ocasiona el entorno laboral en el entorno fuera de las labores como el familiar, asimismo la falta de claridad en las funciones propician inestabilidad en la claridad de la toma de decisiones y el déficit de capacitación no permite el desarrollo profesional de los empleados.

Cortés, Bedolla y Pecina (2020) estudiaron al estrés laboral de manera particular y organizacional asimismo sus dimensiones, la investigación fue descriptiva y se realizó a una muestra compuesta por 70 empleados. Los resultados permitieron concluir que el estrés laboral puede generar respuestas emocionales, fisiológicas, de conducta, de conocimiento, los que generalmente están respaldados por el cansancio emocional y físico, ansiedad, aflicción, intranquilidad y hasta cierto punto con impotencia por no tener la capacidad el empleado para enfrentar diversas circunstancias estresantes; dentro de los problemas fisiológicos que se presentan generalmente son dolores en el cuello y espalda, fatiga, dolor de cabeza, complicaciones estomacales, agotamiento, obesidad, respiración agitada, problemas de sueño, entre otros.

En cuanto a la calidad de servicio se consideraron las investigaciones como la de Fontalvo, De la Hoz-Dominguez y De la Hoz (2020) en la cual se investigó las diversas metodologías que permitieron evaluar la calidad del servicio, la investigación fue no experimental, descriptiva, de tipo básica y la muestra estuvo conformada por 120 empleados. Luego de analizar los resultados concluyeron que las entidades públicas se han focalizado en los últimos años en prosperar la calidad del servicio que ofrecen a los miles de usuarios, tratando de dar respuestas oportunas y una administración del servicio efectivo a la población, por este motivo las instituciones públicas están obligadas a cumplir con ciertas precondiciones como la priorización de sus esfuerzos en optimizar con mayor frecuencia la calidad del servicio; asimismo los empleados de las instituciones tanto públicas como privadas están en la actualidad bajo presiones muy grandes que la misma organización genera por presiones económicas y ausencia de capital.

Cervantes, Muñoz e Inda (2020) desarrollaron una investigación que buscaba establecer el efecto del trabajo en equipo en la calidad del servicio, fue correlacional, no experimental y la muestra estuvo conformada por 60 clientes. Los resultados conseguidos permitieron concluir que el objetivo principal de la calidad de servicio es satisfacer a los usuarios o clientes, asimismo cubrir con

sus necesidades y expectativas, las que están relacionadas con su estilo de vida, creencias, costumbres, valores, sus objetivos personales y tácticas las cuales colocan al usuario como el referente más relevante, por ello las instituciones sean estas públicas como privadas diseñan e implementan servicios que están dirigidos a sus usuarios o clientes actuales como a los futuros, conseguir la satisfacción facilitara que el servicio prestados reporte un margen de ganancias sea económica como social.

En la investigación Vidrio-Barón, Rebolledo-Mendoza y Galindo-Salvador (2020) se estudió el comportamiento de la calidad del servicio en una empresa de servicio en cuanto a la fidelidad y la intensión de compra del servicio; fue correlacional-causal, transversal y la muestra fue a 140 clientes. Concluyó que la mecanización de los procedimientos, servicios y actividades, promueven los programas de evaluación de la calidad sustentados en el acatamiento de algunos principios en un catálogo de oferta que se toma en consideración como mínima para determinados sectores económicos como el de servicio; por ello la calidad debe contar con ciertas características las que están ideadas o diseñadas para satisfacer las necesidades o demandas de los clientes o usuarios.

Según Díaz et al. (2011) desarrollaron un estudio (en Colombia) relacionado sobre el estrés laboral. La investigación presento como objetivo la determinación del nivel de estrés; fue descriptiva, no experimental y transversal. En base a los resultados los autores concluyeron que dentro de los aspectos con mayor influencia en el estrés laboral fue el tecnológico generalmente ocasionado por la falta de conocimiento sobre este y por los avances tecnológicos que afectan el mundo.

Inicialmente se plantea los estudios de Bimbela-Serrano et al. (2015), en su investigación propusieron mejorar la calidad de atención, generando como resultados la importancia de la satisfacción para medir la calidad del servicio, asimismo los participantes resaltan la importancia también de la paciencia del personal cuando atienden a los usuarios.

Por su parte Suárez et al. (2016), propusieron una investigación donde analizaron la influencia del estrés laboral en la calidad de servicio. Su objetivo fundamental fue conocer cómo se vinculan las variables. Fue explicativa, no experimental, transversal y cuantitativa. Los hallazgos permitieron concluir que la calidad de servicio es influenciada por el estrés laboral, por otro lado, el nivel del estrés laboral fueron intermedios como puntaje significativos.

Pedraja-Rejas et al. (2019) presentaron como objetivo la evaluación de la sensación de la calidad de servicio por parte de los participantes; los hallazgos permitieron sostener que el componente que tuvo el mayor grado de satisfacción para los participantes fueron los elementos tangibles mientras la que tuvo el menor grado de satisfacción por los participantes fue la confiabilidad.

En el ámbito nacional, la variable estrés laboral se fundamentó inicialmente con la investigación de Chunga-Tenorio, Duarte-González, Magallanes-Cabrera, Torres-Chávez, Verde-Gutiérrez, Rodríguez-Díaz y Morillo-Arqueros (2020) en donde se estudió la relación del estrés laboral como el Síndrome de Burnout; la investigación fue correlacional, básica, no experimental y la muestra fue de 50 participantes. Los resultados permitieron concluir que ambas tanto el estrés laboral como el Síndrome de Burnout son parte de los problemas sanitarios que sufren diversos trabajadores sean estos informales como formales, más aún cuando estos laboran en ambientes desfavorables, por otro lado, el Síndrome de Burnout es la respuesta al estrés laboral que presenta consecuencias desfavorables o perjudiciales tanto particular como organizacional, con ciertas particularidades propias dentro del ámbito laboral, profesional o familiar.

González (2020) analizó la relación entre el clima laboral y el estrés laboral con la satisfacción laboral, fue cuantitativo, no experimental, básica, correlacional y la muestra estuvo conformada por 300 empleados. Los hallazgos más importantes permitieron concluir que el estrés laboral influye negativamente en el empleado, incluso cuando no es controlado repercute fuertemente en la

mente y perjudica la creación de toda institución, daña el bienestar tanto emocional como físico del trabajador, ante la existencia de incomodidades respecto a los esfuerzos realizados por el empleado y los reconocimientos que la institución otorga, se consiguen pequeñas reacciones favorables que dirigen a la presión, por otro lado la deficiente gestión también es otro factor que genera este estrés laboral.

Estrada (2020) en su investigación busca establecer como el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral, fue una investigación básica, no experimental, correlacional y la muestra fue de 161 trabajadores. Los hallazgos permitieron concluir que el estrés es un proceso que se mantiene en el tiempo, en donde el empleado siente un desequilibrio entre los recursos que tiene y las exigencias de una circunstancia. Por ello se tienen situaciones que son estresantes para algunos empleados y para otro no lo son de acuerdo al puesto que ocupa, esto es influenciado por diversos factores como el conocimiento, las habilidades, las competencias y la experiencia. La circunstancia que genera estrés debe ser algo nuevo que sucede al trabajador y debe ser impredecible y tener la percepción de que la situación es incontrolable.

Dentro de los antecedentes nacionales en cuanto a la variable calidad de servicio la investigación de Suarez (2020) analizó la relación de la implementación del teletrabajo y la calidad de servicio; fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal y la muestra fue de 40 trabajadores. La investigación concluyó que la comunidad por medio de la satisfacción de las demandas de los empleados; del mismo se requiere de la igualdad de atención y bienestar, son de relevancia en las instituciones públicas; de diversos servicios como educación, servicios públicos, seguridad, salud, entre otros, los cuales son entregados de manera gratuita por el Estado. Estos servicios deben ser ofrecidos con igualdad y deben mantenerse de manera constante a cada usuario; del mismo modo este servicio debe ser entregado con honestidad, amabilidad, respeto y ser agradable para que sea tomado en consideración por toda institución pública.

Velásquez (2020) estudio como la calidad del servicio se vincula con la satisfacción del usuario; la muestra fue de 242 usuarios, correlacional-causal, básica, cuantitativo. La investigación concluyo que la calidad del servicio es fundamental por la importancia que presenta sobre el sentimiento del usuario; están relacionados con los ideales por la asistencia de servicios que son realizadas como patrones de las cuales se deben valorizar y dar su opinión. La calidad está dentro de la perspectiva de los empleados, es complicado conocer los pensamientos de los clientes en vista que esos pensamientos son calificados como no comprensibles, no obstante, se tiene que entender y comprender la satisfacción que requiere el cliente.

Astudillo (2020) desarrolló la investigación sobre la relación del análisis de procesos de contratación pública y la calidad de servicio, fue no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, la muestra fue de 126 usuarios. Concluyó que la calidad de servicio es una pieza clave en la sensación que se consigue sobre el servicio que necesiten los usuarios, explica la calidad de servicio como la excelencia y el enorme valor que se determina al usuario; por ello, se cumple que la calidad es una función proporcionalmente directa con la sensación que tiene el usuario con relación al servicio que la institución pública, se puede determinar expectativas donde el usuario espera un servicio.

En base a, Alania et al. (2019), se estudia el grado de asociación entre el estrés laboral y la calidad de servicio; fue correlacional, no experimental, transversal y su muestra fue de 73 empleados y 85 clientes. Los resultados permitieron concluir que entre las variables tuvieron una asociación directa, muy débil y nada significativa; no obstante entre la organización del trabajo y la confiabilidad y la capacidad de respuesta presento una asociación inversa, débil y significativa, por otro lado, la calidad de servicio se vincula de manera positiva, muy débil y significativamente con las características del puesto de trabajo.

Zapata et al. (2018) estudiaron la relación del tecnoestrés del docente con la sensación de la calidad de servicio; fue cuantitativa, no experimental,

transversal y experimental. Concluyó que la tecnoestrés del docente se vincula con la sensación de la calidad de servicio y con cada una de las dimensiones como elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

De acuerdo a Guimarey (2017) en su investigación que busco la relación entre la resiliencia y el estrés laboral; presentó una investigación de alcance correlacional, no experimental, transversal, básico; asimismo a la muestra de 30 empleados se les aplicó la encuesta. Los resultados permitieron concluir que entre la resiliencia y el estrés laboral existe una relación inversa y fuerte con un $r = .897$ y con un $\text{sig.} = .000$ valor menor al 0.05; por lo tanto una resiliencia menor conllevará en mayor medida a que los empleados sufran de estrés laboral.

De acuerdo a (Lazarus y Folkman, 1984) Señala que cada persona tiene distinta forma de sentir, por lo cual para que el estrés afecte tendría que haber un desequilibrio en la demanda interior y exterior, además de manifestarse por un periodo prolongando mostrándose de manera fisiológica y psicológicas. No solo dependerá del estímulo externo sino de inconvenientes los cuales haya atravesado en alguna de etapa de su vida.

Mediante Lopategui (2000) sostiene 2 tipos de estrés: Eustrés (Estrés positivo) la persona puede vincularse a su estresor, manteniendo el equilibrio emocional la alegría el bienestar. Y el Distress (Estrés negativo) cuando las exigencias rebasan la capacidad de la persona.

La fundamentación teórica se sustenta de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) definieron al estrés laboral como la interrelación que presenta el empleado su ambiente de trabajo, en donde la reacción del estrés requiere al cuerpo a enfrentar un requerimiento o necesidad que esta fuera del alcance de sus propios recursos; generando transformaciones o alteraciones en el estado habitual de confort y satisfacción; por lo que afecta negativamente al empleado. Señalan como dimensiones de estrés lo siguiente:

Primera dimensión se refiere al desgaste emocional la cual se expresa en la sensación o percepción de que los medios emocionales o mentales se agotaron; esta manifestación está vinculada a la tensión y frustración, en vista que ya no se cuenta con factores motivacionales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Por otro lado, para Bello (2011) el desgaste emocional es la manifestación que revelan o demuestran complicaciones tanto mentales como físicas, lo que es resultado del agotamiento, fatiga o cansancio. Mientras que Segura (2014) sostiene que se caracteriza por la reducción en la performance de los empleados debido principalmente a la presencia de percepciones constantes de frustración, incapacidad, impotencia o fracaso para conseguir los objetivos laborales presentados.

La segunda dimensión consiste en la despersonalización que representa la actividad o proceso de distanciarse con los usuarios, desarrollando comportamientos de insensibilidad y desfavorables hacia los usuarios asimismo con compañeros de trabajo y otros, produciéndose una serie de conflictos entre ellos y que termina con el aislamiento total (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La tercera dimensión corresponde a la realización personal; este componente expresa la inclinación a autoevaluarse o autocriticarse de manera negativa, el empleado percibe que no realiza su desempeño tal como lo realizó al inicio de sus labores (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Del mismo modo, se tiene la frecuente percepción de ausencia de crecimiento e falta de eficacia, incrementándose percepciones de falta de adecuación. Detalla percepciones de falta suficiencia y poca autoestima (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2002)

Organización Internacional del Trabajo (2004) señala al estrés laboral como la respuesta que emite la persona ante los requerimientos y tensión de trabajo que no se modifica a su potencial y experiencias anteriores, poniendo prueba su tolerancia para manejar situaciones.

Mediante, (Truco 2020; Sánchez 2011). El estrés es un conjunto de reacciones de tipo emocional, neural e inmunológico y a su vez de tipo

comportamental en el cual requiere de una adaptación de sujeto porque no es usual para el cuerpo el cual lo detecta como amenaza a su integridad.

Así mismo, en lo que respecta una visión objetiva de la calidad del servicio según las teorías de Grönroos (1982 y 1984), esta se inicia sobre la base de quien expresa que, dada su ausencia de materialidad, los servicios necesitan una interrelación activa entre los participantes. Este vínculo genera la definición de calidad que se percibe, que involucra el juicio propio de los usuarios con relación a la percepción sobre el servicio.

La propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), sostiene que la calidad del servicio, aparte de ser una variable esquivada que generalmente es complicada de calcular, es el producto del contraste de las expectativas o anhelos del cliente o usuario frente a un proveedor y sus sensaciones con relación al servicio recibido. Contribuyendo al marketing con relación a los componentes de la calidad de servicio y a su medición la cual se identificaron diez componentes que simbolizan las condiciones que emplean los usuarios en los procedimientos de evaluación de la calidad en diferentes tipos de servicios. Luego los mismos autores reunieron las atribuciones de manera que se condensaron en cinco componentes como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según Deming, (1989) determina que: “los círculos de calidad en Japón se perciben comúnmente como círculos de control de calidad” (p.40), emboza que el control de calidad no significaba alcanzar la perfección, más bien logra una producción eficiente con la calidad que espera obtener el mercado.

Los investigadores Reevesa Bednar (1994) dice: No es su intención decir que un concepto de calidad es mejor que otra, ya que dependerá de lo que el usuario externo necesita de esa empresa. Por otro lado, se identificaron y confirmaron una definición con niveles relacionada a la calidad de servicio, en donde estos tres niveles de acuerdo con Dabholkar, Thorppe, y Rentz (1996) fueron: el primer nivel fueron las sensaciones general de los usuarios sobre la

calidad, el segundo nivel fueron las sensaciones primarias y el tercer nivel es donde se ubican las subdimensiones. Este modelo de múltiples niveles identifica la situación de que la calidad que perciben los usuarios es una conceptualización más complicada, es considerada como una definición de nivel superior que es conceptualizado por dos niveles auxiliares de cualidades.

En el año 1990 Carman fue el primero en considerar que los usuarios dividen las dimensiones de la calidad en muchas sub dimensiones (Carman, 1990) Asimismo, la calidad es considerada como la llave que permite el ingreso al mercado y permite también competir (Barker, 1997) Menciona Juran y Gryna (1998) satisfaciendo las necesidades del cliente con el uso correcto de la calidad. Del mismo modo, la calidad está vinculada con alcanzar la satisfacción de los usuarios por medio del establecimiento apropiado de todas sus necesidades y el acatamiento de los mismos con procedimientos efectivos, que facilite de esta manera a la institución ser competente en el mercado y favorezca al usuario con precios que estén a su alcance.

Es importante destacar que los usuarios componen sus sensaciones de la calidad sobre el pilar del desempeño en los diversos niveles, y al terminar mezclan esas pruebas para conseguir una sensación general de la calidad (Brady y Cronin, 1998 citado en Lozada y Rodríguez, 2007). Por lo tanto la calidad de servicio está conformada para esta investigación en los niveles como: calidad de la interacción, calidad del entorno del servicio y calidad del resultado.

La primera dimensión calidad de la interacción, se ubica en la entrega del servicio, cuando los participantes interactúan, en este nivel el usuario tiene una incidencia muy importante en la sensación de la calidad, y se debe principalmente al carácter de intangibilidad de los servicios y a su sincronía en la elaboración y el consumo.

La segunda dimensión calidad del entorno del servicio, está relacionada con la incidencia del ambiente físico en las evaluaciones de los usuarios con relación al servicio; los usuarios necesitan estar presentes en el proceso

productivo, el ambiente que bordea al servicio se convierte en un componente que presenta una enorme incidencia en la sensación de calidad de los usuarios.

La tercera dimensión calidad del resultado, está relacionada con la parte técnica de la calidad que impacta significativamente con las sensaciones del cliente; finalmente es considera el servicio real que es entregado a los usuarios por ello se considera como el atributo más relevante que los usuarios evalúan luego de haber recibido el servicio.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

La investigación presentó un enfoque cuantitativo porque los resultados fueron recabados por medio de la aplicación de la estadística tanto descriptiva como inferencial (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Fue de tipo básica, porque la investigación se desarrolló con el propósito de buscar y ampliar el conocimiento relacionado a la relación de las variables de estudio. Asimismo se describe como finalidad el formular conocimientos nuevos para de esta manera cambiar ciertos principios teóricos que ya existen, y de esta forma aumentar los conocimientos científicos (Baena, 2014)

Asimismo el diseño fue no experimental, debido a que las variables no sufrieron ningún tipo de manipulación o alteración de manera deliberada, asimismo fue transversal porque la recolección de los datos se realizó en un momento dado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Su nivel fue descriptivo – correlacional, el primero porque se describirán las variables dentro de su ámbito habitual, mientras que la segunda fue porque se buscó obtener el grado de relación entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y Operacionalización

Variables 1: Estrés Laboral

Definición Conceptual

Consiste en la interrelación que tiene el empleado con su ámbito de trabajo, en que la respuesta del estrés requiere al cuerpo enfrentar una demanda que esté por encima de sus recursos, ocasionándole alteraciones en su salud tanto física como mental que afecta su bienestar de manera negativa en el empleado (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Definición Operacional:

La medición de la variable estrés se aplicará con un cuestionario en sus dimensiones.

Dimensiones: Está compuesto de las siguientes dimensiones: (a) Desgaste Emocional (b) Despersonalización (c) Falta de Realización Personal.

Indicadores: Agotamiento emocional, sentimiento de Frustración, apatía, barrera emocional, insensibilidad, suspicacia, falta de empatía, autoeficacia reducida, autoevaluación disminuida.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual:

Los usuarios generan sus sensaciones de la calidad en los servicios sobre el pilar de la medición del performance de muchos niveles y al terminar mezclan esas mediciones particulares en una sensación general de la calidad (Brady y Cronin, 1998 citado en Lozada y Rodríguez, 2007)

Definición Operacional:

Medición de la Calidad de Servicios con un cuestionario en sus dimensiones.

Dimensiones: La variable calidad de servicio, que es medida mediante las dimensiones: (a) Calidad de interacción (b) Calidad del entorno del servicio (c) Calidad del resultado.

Indicadores: Actitud, comportamiento, profesionalidad, condiciones de ambiente, diseño, factores sociales, tiempo de espera, tangibles, valencia.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

El presente estudio se llevará a cabo en el Establecimiento Penitenciario de Huaral perteneciente a la ciudad de Lima, correspondiente a una población de 234 trabajadores de las diferentes áreas del Penal.

Área de Seguridad: Aicardia(1), Jefe de Seguridad (2), Supervisores (3), Agentes Penitenciarios (4) Total 195 trabajadores de Seguridad

Personal de Tratamiento Penitenciario lo constituye la Jefa del Órgano Técnico de Tratamiento y una secretaria; y esta sub dirección lo componen 5 áreas de ejecución: (1) Área Legal, (2) Área Social, (3) Área de Psicología, (4) Área de Educación y (5) Área de Trabajo. Personal de Tratamiento 43, Personal Activo 30.

Área Administrativo: (1) Administración (2) Secretarias Jefa de Ott(3) Otros(4) Total 11 Activos 9.

Criterios de Inclusión:

En la investigación se ha incluido al personal: administrativo, seguridad y de tratamiento.

Criterios de Exclusión:

Se ha excluido a personal que se encuentra con licencia por ser vulnerables al COVID-19.

Tamayo y Tamayo, (2007), sostuvieron que la muestra es la subgrupo de personas que se obtienen de la población, con el objetivo de estudiar el acontecimiento estadístico.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula: Survey Monkey. Aplicando la formula la muestra de es de 146 participantes.

Para determinar la muestra se empleó el muestreo probabilístico en esta técnica los sujetos tienen la misma posibilidad o probabilidad de ser seleccionados en vista que la información que será recopilada será representativa de la población.

3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección

La técnica a utilizar será la encuesta

Se aplicarán dos instrumentos:

Variable 1: Estrés laboral

Se utilizará el Cuestionario de Estrés laboral, ha sido elaboración propia constituida por 20 ítems, apoyándonos en la Escala: de Likert.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Estrés laboral

Autor:

Año: 2021

Descripción: Con el respectivo estudio del estrés laboral, se pretende identificar el comportamiento y la atención en sus dimensiones.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la gestión en relación al estrés laboral.

Población: Trabajadores del Establecimiento Penitenciario

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Niveles y Rango:

Bajo (20 – 47)

Medio (47 – 73)

Alto (73 – 100)

Variable 2: Calidad de Servicio

Se utilizó el instrumento el Cuestionario de Calidad de Servicio, ha sido elaboración propia, apoyándonos en la Escala: de Likert.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicios.

Autor:

Año: 2021

Descripción: Con el estudio de la calidad de servicio, se pretende identificar el comportamiento y la atención en sus dimensiones.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la gestión en relación a la calidad de servicios.

Población: Trabajadores del Establecimiento Penitenciario

Número de ítem: 27

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Niveles y Rango:

Malo	(27 – 63)
Regular	(63 – 99)
Bueno	(99 – 135)

La validación se refiere al nivel en que un cuestionario calcula la variable que desea medir. Esta puede realizar al contenido por el nivel de medición en que un cuestionario mide a la variable gestión administrativa y entorno virtual, puede ser de criterio por la confrontación de normas externa para cuantificar lo mismo y puede ser de constructo que consiste a la asociación de las variables relacionados de manera teórica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La investigación aplico una validez de contenido por la autoridad en que el cuestionario evidencio en las variables y sus respectivas dimensiones. La validez se realizó a través del juicio de expertos dando como resultado que la información recopilada sea objetivo con margen de error aceptable, como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados del juicio de expertos

Nº	Expertos	Instrumentos
Experto 1		Aplicable
Experto 2		Aplicable
Experto 3		Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad hace alusión a la equidad y concordancia de resultados que genera en los encuestados de la investigación la aplicación del instrumentos de medición (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para la confiabilidad del cuestionario de estrés laboral se empleó una prueba piloto a 15 trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral que no participaron en la muestra, a

través del índice de coherencia y consistencia interna denominado Alfa de Cronbach, cuyo resultado como se muestra en la tabla 2, fue de 0.878, por lo tanto, el cuestionario del estrés laboral presentó un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

Fuente: Prueba piloto

Mientras que para la confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio se empleó una prueba piloto a 15 trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral que no participaron en la muestra, a través del índice de coherencia y consistencia interna denominado Alfa de Cronbach, cuyo resultado como se muestra en la tabla 3, fue de 0.898, por lo tanto, el cuestionario de la calidad de servicio presentó un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 3. Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	27

Fuente: Prueba piloto

3.5 Procedimientos

Para cumplir con la formalidad de la respectiva investigación se envía una solicitud correo dirigido al director de la Oficina Regional Lima Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y al Sr. Carlos Apolinario Ureta subdirector de Tratamiento de la Oficina Regional Lima, y en coordinación con el director del establecimiento penitenciario Huaral, extendieron la autorización de la aplicación del instrumento y así se podrá cumplir con la recogida de datos. Se hace hincapié por la coyuntura de la Pandemia del Covid -19, se ha tenido que capacitar a un personal técnico (Seguridad) que cuenta con estudios en psicología, para que pueda aplicar la encuesta. Los instrumentos serán aplicados a los trabajadores

en un máximo de 30 minutos, cumpliendo con el principio de anonimato y confidencialidad durante la recolección de datos.

3.6 Método de Análisis de Datos

Después de recolectar los datos obtenidos, se procedió a organizar a través de tablas y figuras estadísticas, utilizando el paquete estadístico de Ciencias Sociales (SPSS, versión 25).

Se trabajó con un nivel de significancia estadística del 5%. Se realizó un análisis para determinar si las variables cumplían con una distribución normal.

3.7 Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación, señalado del marco teórico fue estructurada respetando el derecho a la propiedad intelectual para tal efecto se utilizarán las citas textuales considerando las especificaciones técnicas.

3 IV.- RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4. Niveles de estrés laboral en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	90	61,6	61,6	61,6
	Medio	8	5,5	5,5	67,1
	Alto	48	32,9	32,9	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

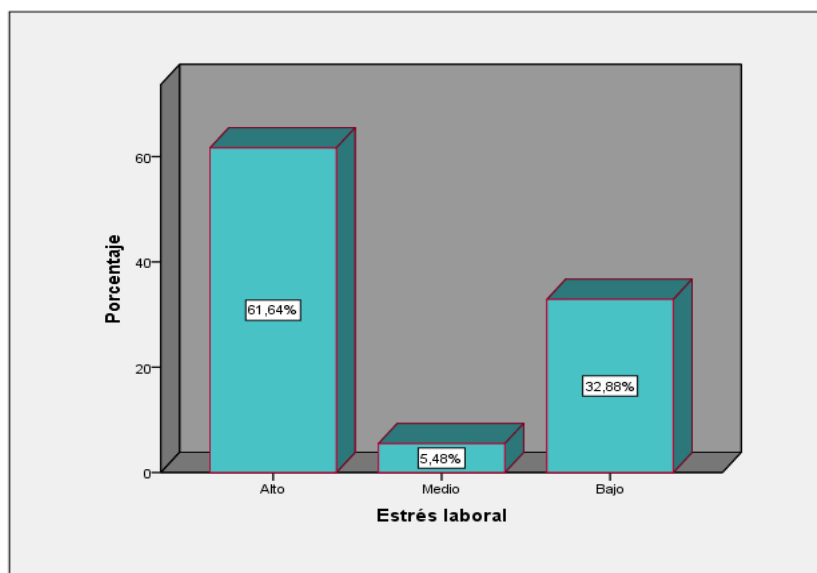


Figura 1. Niveles de estrés laboral en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

En base a la tabla 4 y figura 1, se observó que el 61.6% de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral manifestaron que el estrés laboral de nivel “bajo”, mientras que el 32.9% manifestaron que era de nivel “alto”, finalmente, el 5.5% consideró que el estrés laboral se ubicaba en un nivel “medio”.

Tabla 5. Niveles de las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Niveles	Desgaste emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	52,1	56,8	57,5
Medio	15,1	10,3	9,6
Alto	32,8	32,9	32,9
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

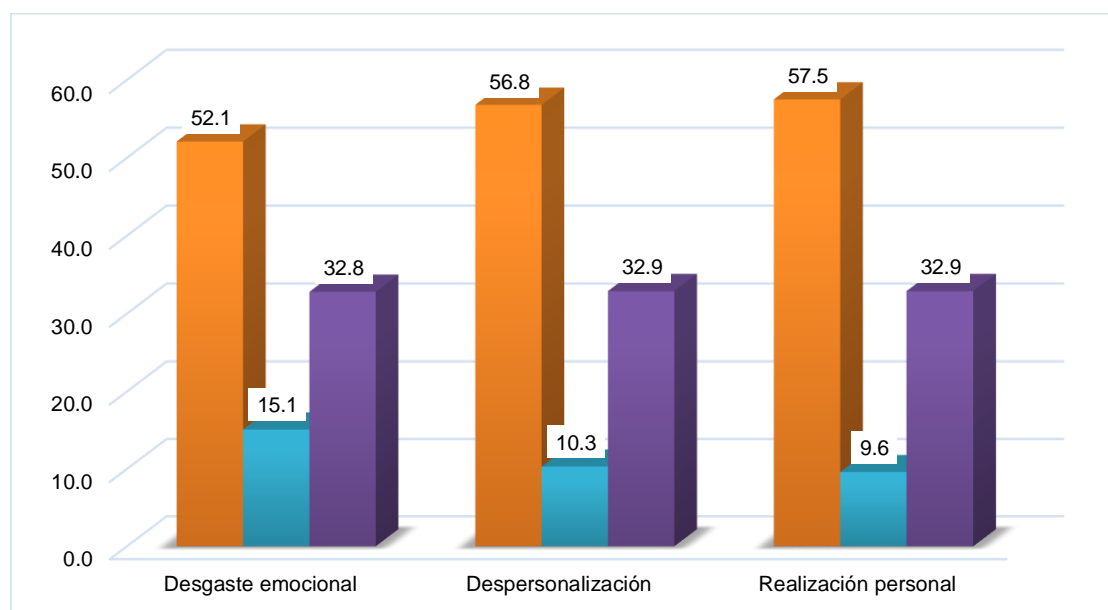


Figura 2. Niveles de las dimensiones del estrés laboral en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 2, se muestran los niveles de las dimensiones del estrés laboral de acuerdo a los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral. Respecto a la primera dimensión desgaste emocional, el 52.1% percibe un nivel “bajo”; asimismo en la segunda dimensión despersonalización, el 56.8% percibe un nivel “bajo” y finalmente la tercera dimensión dimensión realización personal, el 57.5% percibe un nivel “bajo”.

Tabla 6. Niveles de la calidad de servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	69	47,3	47,3	47,3
	Buena	77	52,7	52,7	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

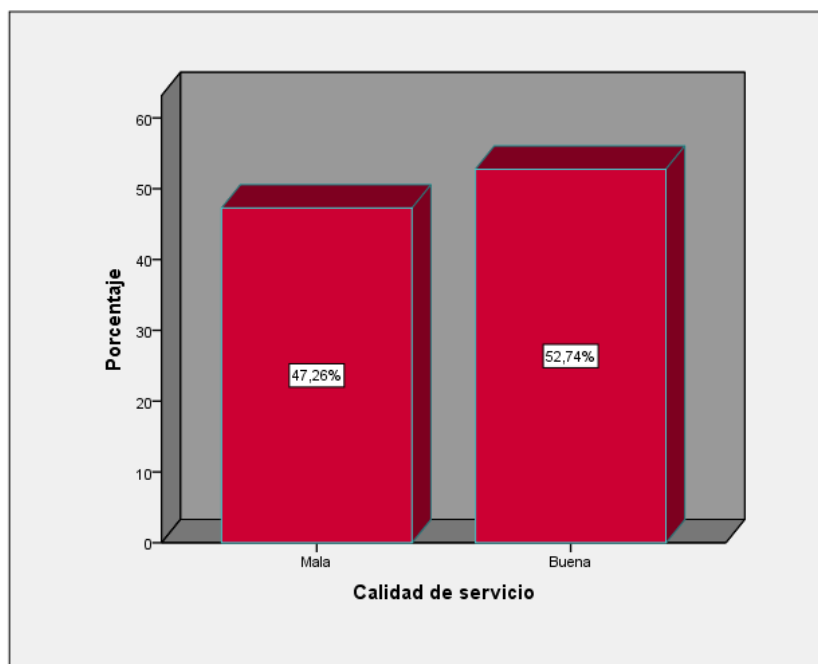


Figura 3. Niveles de la calidad de servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

En base a la tabla 6 y figura 3, se observó que el 52.7% de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral manifestó que la calidad de servicio fue de nivel “bueno”, mientras que el 47.3% manifestó un nivel “malo”, finalmente, ninguno de los trabajadores consideró que la calidad de servicio se ubicaba en un nivel “regular”.

Tabla 7. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Niveles	Calidad de interacción	Calidad del entorno del servicio	Calidad de resultado
Mala	41,8	44,5	43,2
Regular	5,5	2,8	4,1
Buena	52,7	52,7	52,7
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

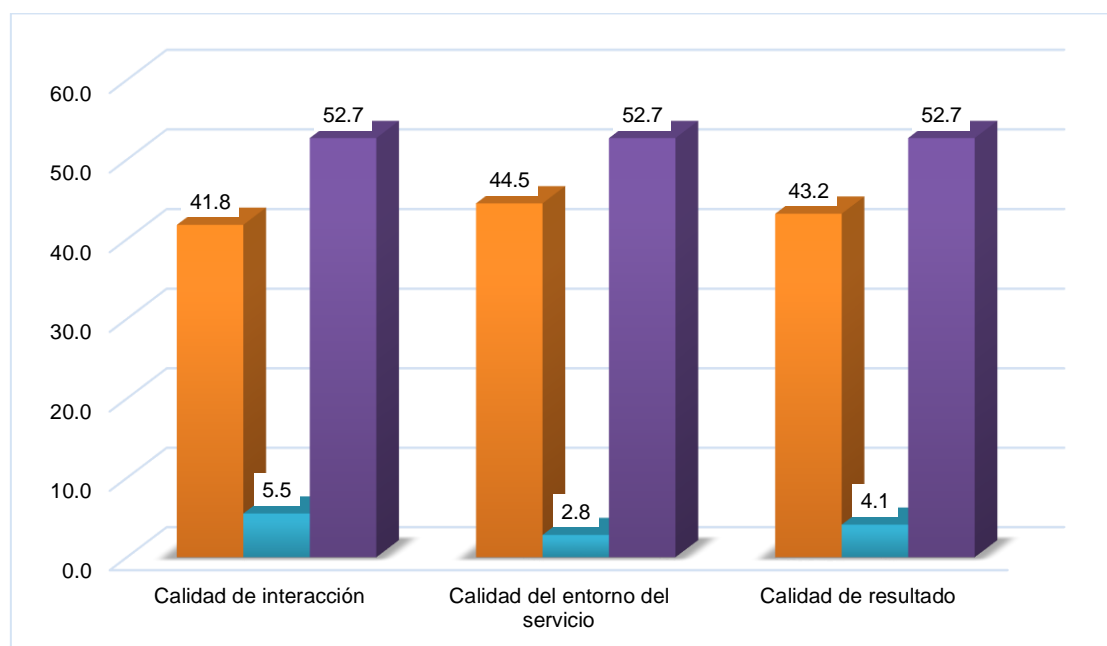


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 4, se muestran los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio de acuerdo a los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral. Respecto a la primera dimensión calidad de interacción, el 52.7% percibe un nivel “buena”; asimismo la segunda dimensión calidad del entorno del servicio, el 52.7% percibe un nivel “buena” y finalmente la tercera dimensión calidad de resultados, el 52.7% percibe un nivel “buena”.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman, esta prueba permite determinar el grado de relación para variables cualitativas de escala ordinal.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p_valor < \alpha$; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis general

		Estrés laboral		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se observa en la tabla 8, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -.512 y el valor, por lo tanto, la hipótesis alterna se cumple: Existe relación inversa, moderada y significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman, esta prueba permite determinar el grado de relación para variables cualitativas de escala ordinal.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p_valor < \alpha$; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1

			Desgaste emocional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se observa en la tabla 9, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -.445 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto la hipótesis alterna se cumple: Existe relación inversa, moderada y significativa entre el desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-lima, 2020.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman, esta prueba permite determinar el grado de relación para variables cualitativas de escala ordinal.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p_valor < \alpha$; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2

		Despersonalizac ión	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	146
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,458**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se observa en la tabla 10, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -.458 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto, la hipótesis alterna se cumple: Existe relación inversa, moderada y significativa entre la despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman, esta prueba permite determinar el grado de relación para variables cualitativas de escala ordinal.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p_valor < \alpha$; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 11. Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3

			Realización personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Encuesta a trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Huaral

Como se observa en la tabla 11, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de -.483 y el valor (sig.) es 0.000 que viene a ser menor al valor (sig.) teórico de 0.01, por lo tanto, la hipótesis alterna se cumple: Existe relación inversa, moderada y significativa entre la falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima, 2020.

V.-DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación por la técnica de recolección de datos a los 146 trabajadores del establecimiento penitenciario Huaral-Lima se apoyó en el uso de herramientas digitales, debido a la coyuntura de nuestro país y el distanciamiento social, la resolución de los cuestionarios se dio virtualmente mediante un formulario google, teniendo como evidencia la aceptación y aprobación de la institución para la ejecución de la investigación en la misma.

Dichos resultados con relación a la hipótesis general; el estrés laboral se relaciona con la calidad del servicio, esta relación fue inversa y moderada ($r = -.512$), asimismo significativa con un sig. menor a 0.01; de esta forma el 61.6% de los trabajadores sostienen que el estrés laboral fue bajo por lo tanto la calidad de servicio mostrado fue bueno con 52.7%; estos resultados respaldan que el estrés laboral y la calidad del servicio son directamente proporcionales. Los resultados se corroboraron con la investigación de Cortés, Bedolla y Pecina (2020) en cuanto a que el estrés laboral puede generar respuestas emocionales, fisiológicas, de conducta, de conocimiento, los que generalmente están respaldados por el cansancio emocional y físico, ansiedad, aflicción, intranquilidad y hasta cierto punto con impotencia por no tener la capacidad el empleado para enfrentar diversas circunstancias estresantes; dentro de los problemas fisiológicos que se presentan generalmente son dolores en el cuello y espalda, fatiga, dolor de cabeza, complicaciones estomacales, agotamiento, obesidad, respiración agitada, problemas de sueño, entre otros. Del mismo modo Martínez (2020) en cuanto a que el estrés laboral genera ciertas respuestas psicofisiológicas por la sensación amenazantes de un elemento de riesgo o también por ciertos componentes que repercuten negativamente en la salud de los empleados y por consiguiente en el desarrollo de las actividades de la institución. El estrés genera sensaciones de cansancio, angustia, intranquilidad, problemas para tomar decisiones, irritabilidad y hasta problemas físicos;

asimismo es considerado con bastante frecuencia como una práctica subjetiva de un empleado provocada de la sensación de tener que enfrentar con requerimientos abusivos que son complicados de controlar, estos no solo perjudican el bienestar y la salud del empleado, sino que afecta considerablemente en sus actividades laborales y con su relación con su ambiente laboral.

Sobre los resultados que se obtuvieron en las encuestas, se manifiesta que la primera hipótesis específica, si presentó un nivel correlacional ($r = -.445$) entre el desgaste emocional y la calidad del servicio, cuya evidencia estadística muestra que el desgaste emocional fue bajo con 52.1%. Corroborado por la investigación Fontalvo, De la Hoz-Dominguez y De la Hoz (2020) en donde las entidades públicas se han focalizado en los últimos años en mejorar la calidad del servicio que ofrece a los miles de usuarios, tratando de dar respuestas oportunas y una administración del servicio efectivo a la población, por este motivo las instituciones públicas están obligadas a cumplir con ciertos precondiciones como la priorización de sus esfuerzos en optimizar con mayor frecuencia la calidad del servicio; asimismo los empleados de las instituciones tanto públicas como privadas están en la actualidad bajo presiones muy grandes que la misma organización genera por presiones económicas y ausencia de capital. Arce, Rubio, Cuadro, Fonseca-Angulo, León-García y Rodríguez-Barraza (2020) en donde el estrés laboral se relacionan de manera positiva con el dominio de demanda del trabajo y con los factores psicosociales intralaborales de riesgo dentro de los cuales se tienen las jornadas de trabajo exigentes y fuera del horario laboral, inconsistencia en las funciones que los empleados desarrollan, la influencia negativa que ocasiona el entorno laboral en el entorno fuera de las labores como el familiar, asimismo la falta de claridad en las funciones propician confusiones en la toma de decisiones y la falta de capacitación no permite el desarrollo profesional de los empleados. González (2020) en donde el estrés laboral influye negativamente en el empleado, incluso cuando no es controlado repercute fuertemente en la mente y perjudica la

creación de toda institución, daña el bienestar tanto emocional como físico del trabajador, ante la existencia de incomodidades respecto a los esfuerzos realizados por el empleado y los reconocimientos que la institución otorga, se consiguen pequeñas reacciones favorables que dirigen a la presión, por otro lado la deficiente gestión también es otro factor que genera este estrés laboral. Astudillo (2020) en donde la calidad de servicio es una pieza clave en la sensación que se consigue sobre el servicio que necesiten los usuarios, explica la calidad de servicio como la excelencia y el enorme valor que se determina al usuario; por ello, se cumple que la calidad es una función proporcionalmente directa con la sensación que tiene el usuario con relación al servicio que la institución pública, se puede determinar expectativas donde el usuario espera un servicio.

En cuanto a los hallazgos que se encontraron en las encuestas, se expresa que la segunda hipótesis específica, si presentó un nivel correlacional ($r = -.458$) entre la despersonalización y la calidad del servicio, cuya evidencia estadística muestra que la despersonalización fue bajo con 26.8%. Comparado con la investigación Chunga-Tenorio, Duarte-González, Magallanes-Cabrera, Torres-Chávez, Verde-Gutiérrez, Rodríguez-Díaz y Morillo-Arqueros (2020) en donde ambas tanto el estrés laboral como el Síndrome de Burnout son parte de los problemas sanitarios que sufren diversos trabajadores sean estos informales como formales, más aún cuando estos laboran en ambientes desfavorables, por otro lado, el Síndrome de Burnout es la respuesta al estrés laboral que presenta consecuencias desfavorables o perjudiciales tanto particular como organizacional, con ciertas particularidades propias dentro del ámbito laboral, profesional o familiar. Estrada (2020) en donde el estrés es un proceso que se mantiene en el tiempo, en donde el empleado siente un desequilibrio entre los recursos que tiene y las exigencias de una circunstancia. Por ello se tienen situaciones que son estresantes para algunos empleados y para otro no lo son de acuerdo al puesto que ocupa, esto es influenciado por diversos factores como el conocimiento, las habilidades, las competencias y la experiencia. La

circunstancia que genera estrés debe ser algo nuevo que sucede al trabajador y debe ser impredecible y tener la percepción de que la situación es incontrolable. Suarez (2020) en donde la comunidad por medio de la satisfacción de las demandas de los empleados; del mismo se requiere de la igualdad de atención y bienestar, son de relevancia en las instituciones públicas; de diversos servicios como educación, servicios públicos, seguridad, salud, entre otros, los cuales son entregados de manera gratuita por el Estado. Estos servicios deben ser ofrecidos con igualdad y deben mantenerse de manera constante a cada usuario; del mismo modo este servicio debe ser entregado con honestidad, amabilidad, respeto y ser agradable para que sea tomado en consideración por toda institución pública.

Finalmente, los resultados que se hallaron en las encuestas, se manifestó que la tercera hipótesis específica, si presentó un nivel correlacional ($r = -.483$) entre la falta de realización personal y la calidad del servicio, cuya evidencia estadística muestra que la falta de realización personal fue bajo con 57.5%. Corroborado en la investigación Cervantes, Muñoz e Inda (2020) en donde el objetivo principal de la calidad de servicio es satisfacer a los usuarios o clientes, asimismo cubrir con sus necesidades y expectativas, las que están relacionadas con su estilo de vida, creencias, costumbres, valores, sus objetivos personales y tácticas las cuales colocan al usuario como el referente más relevante, por ello las instituciones sean estas públicas como privadas diseñan e implementan servicios que están dirigidos a sus usuarios o clientes actuales como a los futuros, conseguir la satisfacción facilitara que el servicio prestados reporte un margen de ganancias sea económica como social. Asimismo Vidrio-Barón, Rebolledo-Mendoza y Galindo-Salvador (2020) en donde la mecanización de los procedimientos, servicios y actividades, promueven los programas de evaluación de la calidad sustentados en el acatamiento de algunos principios en un catálogo de oferta que se toma en consideración como mínima para determinados sectores económicos como el de servicio; por ello la calidad debe contar con ciertas características las que están ideadas o diseñadas para satisfacer las

necesidades o demandas de los clientes o usuarios. Velásquez (2020) en donde la calidad del servicio es fundamental por la importancia que presenta sobre el sentimiento del usuario; están relacionados con los ideales por la asistencia de servicios que son realizadas como patrones de las cuales se deben valorizar y dar su opinión. La calidad está dentro de la perspectiva de los empleados, es complicado conocer los pensamientos de los clientes en vista que esos pensamientos son calificados como no comprensibles, no obstante, se tiene que entender y comprender la satisfacción que requiere el cliente.

5 VI.-CONCLUSIONES

Primero. Se logró determinar que entre el estrés laboral y la calidad del servicio hay relación, corroborado por el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de $-.512$ la cual fue considerada como inversa y moderada. En otras palabras, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre el estrés laboral sea baja, se considera que la calidad del servicio será buena.

Segundo. Se logró determinar que entre el desgaste emocional y la calidad del servicio hay relación, corroborado por el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de $-.445$ la cual fue considerada como inversa y moderada. En otras palabras, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre el desgaste emocional sea baja, se considera que la calidad del servicio será buena.

Tercero. Se logró determinar que entre la despersonalización y la calidad del servicio hay relación, corroborado por el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de $-.458$ la cual fue considerada como inversa y moderada. En otras palabras, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre la despersonalización sea baja, se considera que la calidad del servicio será buena.

Cuarto. Se logró determinar que entre la falta de realización personal y la calidad del servicio hay relación, corroborado por el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman de $-.483$ la cual fue considerada como inversa y moderada. En otras palabras, en cuanto a que la sensación de los trabajadores sobre la falta de realización personal sea baja, se considera que la calidad del servicio será buena.

6 VII.-RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al director del Establecimiento Penitenciario de Huaral – Lima que elimine el estrés laboral dentro de su institución por medio de la eliminación del desgaste emocional, reducir la despersonalización y motivar la realización personal de sus trabajadores, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la calidad de interacción, la calidad del entorno del servicio y la calidad de resultados.

Segundo. Se recomienda al director del Establecimiento Penitenciario de Huaral – Lima que elimine el desgaste emocional por medio la reducción del agotamiento emocional de los empleados, evitando los sentimientos de frustración de los mismo y siendo menos apáticos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la calidad de interacción, la calidad del entorno del servicio y la calidad de resultados.

Tercero. Se recomienda al director del Establecimiento Penitenciario de Huaral – Lima que elimine la despersonalización por medio del apoyo a los empleados para que destruyan ciertas barreras emocionales que lo perjudiquen, asimismo apoyándolo en la generación de sensibilidad y suspicacia, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la calidad de interacción, la calidad del entorno del servicio y la calidad de resultados.

Cuarto. Se recomienda al director del Establecimiento Penitenciario de Huaral – Lima que apoye la realización personal por medio de la empatía entre los miembros de la institución, con la generación de autoeficacia y autoevaluación, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la calidad de interacción, la calidad del entorno del servicio y la calidad de resultados.

REFERENCIAS

- Alania Canchoricra, J.; Raraz Mariano, A; Arquíño Culque, F. (2019), "Estrés laboral y la calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa-Ucayali, 2019.
- American Psychiatric Association (2002). Diagnostic and Statistical Manual of Psychology.
- Arias, N. (2014). La autoevaluación, un proceso fundamental para la formación del ser humano en el contexto de la paz y la convivencia. Bogotá, Colombia: Itinerario Educativo.
- Baker. (1986) "El papel del medio ambiente en los servicios de marketing: la perspectiva del consumidor", en Czepiel, J. A. et AL. (Eds). El desafío servicios: la integración de la ventaja competitiva. Chicago: American Marketing Association.
- Bello, M. (2011). El agotamiento emocional a partir del enfoque de acción sin daño. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Berkowitz, L. (1986). Situational influences on reactions to observer violence.
- Bimbela-Serrano, M.; Bimbela-Serrano, F.; Bernués-Vázquez, L. (2015), en su investigación "Encuesta de satisfacción de un proyecto de mejora de calidad del servicio aragonés de salud". Murcia España.
- Brady y Cronin, (2007, citado en Lozada y Rodríguez), "Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing". Cuadernos de Administración de Bogotá (Colombia). Volumen 20. Número 34. Julio-diciembre.
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Algunas nuevas reflexiones sobre la conceptualización de la Calidad percibida del servicio. The Journal of Marketing.
- Brenda Stefany Niño Effio, José Carlos Tito Perales Carrasco, Xinthia Paola Chavesta Manrique, Juan Alberto Leguía Cerna, Cristian Díaz Vélez (2010), Tesis: Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010
- Carman (1990). Percepciones del Consumidor del Servicio de Calidad: Una evaluación de la SERVQUAL Dimensiones
- Escudero Sánchez, C. y Cortez Suarez, L. (2017) Técnica y métodos cualitativos para la investigación científica, Ecuador Editorial UTMACH.

- Czepiel, J. A. Solomon, M. R. y Surprenent. (1985) Encuentros de Servicios: la gestión de la interacción de los empleados/ clientes en servicios empresas. USA: Lexington Books.
- Dabholkar P. A. , Thorpe D. I. , y Rentz J. O. (1996). "Una medida de la calidad del servicio para Retail Stores: Escala de Desarrollo Validation". Diario de la academia de Marketing Science. datos psicométricos de la adaptación para población española. Psicothema. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Deming, W. Edwards (1989). Calidad total. Calidad, Productividad, Competitividad. Ed. Díaz de Santos. Madrid. España.
- Diario oficial del Bicentenario Diario el Peruano, Decreto Supremo N° 011-2020-Jus -Política Nacional Penitenciaria al 2030.
- Díaz, Julieth; Tinoco, Vanessa.Duazary. (2011) Título de la Tesis Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta", Colombia. Editorial Llmusa. S.A. de grupo Noriega editores, Balderas 95, México, DF. Tercera Reimpresión de la cuarta edición hecho en México. ISBN 968-18-5872-7.
- Garvin (1991): "How the Baldrige Award Really Works", HBR.
- Griful, P. E., Canela, M. C., (2005). Gestión de la Calidad. Barcelona. Edicions UPC.
- Grönroos, C. (1982): Gestión Estratégica y Marketing en el Sector Servicios. Cambridge. MA: Marketing Science Institute.
- Gronroos, C. (1984). "Un Modelo de Calidad de Servicio y Lts Marketing
- Grönroos, C. (1988): "Calidad de Servicio: Los seis criterios de Buena Calidad en el Servicio". Revisión de los negocios New York: St. John's University Press.
- Herrera, E., Molina, C., Ramírez, P. y Tafolia, M. (2009). Inteligencia emocional: Pieza fundamental en la comunicación y el liderazgo. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5°, ed.) México D.F.: Mc Graw—Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V. Isbn: 978-607-150291-9. <http://www.monografias.com/trabajos75/costos-calidad-calidad-gestion/costos-calidad-calidad-gestion2.shtml#ixzz3t2PeBWtP>
- Huamani Cuba, Anahi Endira,(2017) Tesis "Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-Noviembre 2017".

Juran (1998) (como se citó en Miranda et al. 2007), Cuyos costos de calidad. Recuperado el 26 de Enero del 2005, de <http://www.juran.com/store/DetailsList.cfm?ID=ppnew>

Juran y Gryna. (1998) --4ed. — España: Editorial Reverté S.A

Lazarus y Folkman (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca.

Lopetegui, E. (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Universidad Interamericana de PR-Metro. Recuperado de: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>

López, B., Arán, V. y Richaud, C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Bogotá, Colombia: Avances en Psicología Latinoamericana.

López, L., Romero, E y Luengo, A. (2011). La personalidad psicopática como indicador distintivo de severidad y persistencia en los problemas de conducta infanto-juveniles. España: Universidad de Santiago de Compostela. Psicothema.

Losada Otálora Mauricio- Rodríguez Orejuela Augusto (2007), "Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing". Cuadernos de Administración de Bogotá (Colombia). Volumen 20. Número 34. Julio-diciembre.

María Ángeles del Hoyo Delgado. C.N.N.T. (2004) "Estrés Laboral" Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CI Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid.

Maslach, C. y Leiter, P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What to do About it. San Francisco California: Jossey Bass Inc. Publishers.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Mental Disorders. DSM-IV-TR. Washington: APA

Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza- (2020), Informe nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú.

Miranda, Chamorro y otros (2007) "Introducción a la Gestión de la Calidad". Madrid: Delta Publicaciones.

OIT. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia:http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pd.

OMS. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para

- empleadores y representantes de los trabajadores. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Internacional del Trabajo (2020) Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe. OIT Américas, [oit-americas, ilo.org/Américas](http://oit-americas.ilo.org/Américas).
- Organización Internacional del Trabajo (2021) Mercado laboral peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política Informe elaborado por el Instituto Peruano de Economía (IPE). OIT Países Andinos PERÚ
- Parasuraman, A. Y Berry, L. (1985): “Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura”. Journal of Retailing,
- Paris, Laura Elena (2015) Estrés Laborales en trabajadores de la salud. Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Pedraja-Rejas, Liliana; Valdés-González, Gonzalo; Riveros-Crawford, Ignacio; Santibáñez-Rey, Diego.(2019), en su investigación “Percepción De La Calidad De Servicio De Salud En La Ciudad De Arica, Chile: Hacia Un Plan De Mejora”.
- Pérez Campos, Carlos. (2012) Título de la Tesis “Análisis de la calidad de servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas”. Madrid España.
- Quispe Pérez, Yanet, (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas – 2015”.
- Rebok, F. Díaz, E. y Pérez, M. (2008). Paranoia, personalidad y psicosis. Alceon, Argentina: Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica.
- revisión del concepto. México: Revista Latino americana.
- Sanjuán, P., Pérez, A. y Bermúdez, J. (2000). Escala de auto eficiencia general:
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. Biomédica. Colombia: Revista del Instituto de Salud
- Tamayo y Tamayo, M., (2007.p.68). El proceso de la investigación científica.
- Tejada, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: definición y posibilidades de aplicación. Pensamiento Psicológico. España: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Valarie A. Zeithaml. Parasuraman Y Leonard L. Berry,(1993). Calidad Total en la gestión de Servicios. Madrid (España)

Vásquez (2007). La calidad, el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización. Recuperado el 24 de marzo del 2008 de: http://www.degerencia.com/articulo/la_calidad,_el_concepto_actual.

Vidal Lacosta, Víctor (2019), El estrés Laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad Zaragoza.

Vindel, A. C. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. Madrid. Pag,116.

Zimmerman, B., Kitsantas, A. y Campillo, M. (2005). Evaluación de la autoeficacia regulatoria: una perspectiva social cognitiva. Evaluar. Madrid: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

ANEXO

Matriz de consistência

Título: Estrés laboral y calidad de servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral-Lima 2020.

Autor: AYZANO BRAVO ANNIE LIZ

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál será la relación existente entre estrés laboral y calidad del servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020?	Objetivo general: Identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad del servicio en trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- Lima, 2020.	Hipótesis general: Existirá una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020.	Variable 1: Estrés Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas Específicos: 1. ¿Cuál será la relación existente entre el desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020? 2. ¿Cuál será la relación existente entre la dimensión despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020? 3. ¿Cuál será la relación existente entre la falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020?	Objetivos específicos: 1). Determinar la relación que existirá entre el desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020. 2). Determinar la relación que existirá entre la despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020. 3). Determinar la relación que existe entre la falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020	Hipótesis específicas: 1) Existirá una relación significativa entre desgaste emocional y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020. 2) Existirá una relación significativa entre despersonalización y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020. 3) Existirá una relación significativa entre falta de realización personal y la calidad del servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral- lima, 2020.	Desgaste Emocional	Agotamiento Emocional	1 al 7	Ordinal	Bajo Regular Bueno
				Sentimiento de Frustración			
	Apatía						
	Despersonalización	Barrera Emocional	8 al 14				
		Insensibilidad					
		Susplicacia					
		Falta de Realización Personal	Falta de empatía	15 al 20			
			Autoeficacia reducida				
			Autoevaluación disminuida				
Variable 2: Calidad de Servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Calidad de interacción	Actitud	1 al 9	Ordinal	Bajo Regular Bueno			
	Comportamiento						
	Profesionalidad						
Calidad del entorno del servicio	Condiciones de ambiente	10 al 18					
	Diseño (layout)						
	Factores sociales						
Calidad del resultado	Tiempo de espera						

[illegible]

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Sexo F () M () Edad:..... Fecha:...../...../2021

Área:

Administrativo (.....) Tratamiento (.....) Seguridad (.....)
Otro Área (.....)

Nro.	ITEMS	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
	Dimension 1: Desgaste Emocional	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la labor que realiza le trae frustracion?					
2	¿El trabajar con la poblacion penitenciaria le agota?					
3	¿Siente que ocupa demasiado tiempo en su trabajo?					
4	¿Si percibe poco respeto entre sus compañeros, le genera estrés y tensión?					
5	Si el trabajo con otros departamentos dilata su trabajo, le frustra.					
6	A veces experimenta la sensacion de estar al borde del desgaste emotivo.					
7	El que su jefe no se preocupe por su bienestar le desgasta					
	Dimension 2: Despersonalización					
8	Las labores en el Penal han hecho que se muestre un ser endurecido.					
9	Desconfia del proceder de sus compañeros de su trabajo, prefiriendo evitar relacionarse.					
10	Se comporto usted tajante con la gente.					
11	Poco le importa lo que sienta y vivan los demas (interno y trabajadores).					

12	He sentido que le han culpado de sus conflictos por no haberles atendido adecuadamente.					
13	Al atender ha sentido que trata con objetos impersonales.					
14	Tiene cierta preocupacion de transformarse duro emocionalmente.					
	Dimension 3: Falta de Realizacion Personal					
15	El tener un equipo limitado en cantidad, le hace sentir limitado profesionalmente.					
16	Sus labores las cumple con buena actitud y energia					
17	Percibe usted poco respeto entre los compañeros, generandole estrés.					
18	Siente usted que influye positivamente en las personas que atiende.					
19	Le estresa que su equipo de trabajo no colabore estrechamente para lograr las metas planificadas.					
20	Tiene facilidad de entender a las personas recluidas del Penal y a sus compañeros.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Sexo F () M () Edad:..... Fecha:...../...../2021

Área:

Administrativo (.....) Tratamiento (.....) Seguridad (.....)
Otro Área (.....)

	ITEMS	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
	Dimensión 1: Calidad de Interacción	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la actitud de los empleados es siempre la correcta?					
2	¿Considera usted que los empleados del establecimiento Penal brindan información adecuada a los internos?					
3	¿En el área de recepción (ingreso) cree usted que los trabajadores son serviciales?					
4	¿Cree usted que los trabajadores atienden sus solicitudes de los internos con amabilidad y respeto?					
5	¿Según su criterio los empleados trabajan de manera entusiasta?					
6	¿Cree usted que los trabajadores del establecimiento Penitenciario brindan buen trato al interno?					
7	¿Considera usted que los trabajadores atienden con profesionalismo?					
8	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario atienden sus necesidades con conocimiento al tema?					
9	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario son contratados sin ninguna experiencia?					
	Dimensión 2: Calidad del entorno del servicio					
10	¿El ambiente que se respira en establecimiento Penitenciario le da confianza?					
11	¿Percibe usted un ambiente agradable en las instalaciones del establecimiento Penitenciario?					
12	¿Los trabajadores del Penal escuchan música al atender al interno?					
13	¿La infraestructura del establecimiento Penitenciario está siempre en mantenimiento?					
14	¿Las instalaciones del Penal son prestadas para realizar eventos culturales, religiosos u otros?					
15	Los espacios de atención (oficina, centro de terapias, centro de reuniones de trabajo, aicaidia,					

	otros) son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarle el servicio.					
16	¿Usted cree que los internos, abogados y familiares al presentar sus reclamos lo hacen de forma prepotente?					
17	Cuando un empleado tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.					
18	La cantidad de profesionales que atienden en cada uno de las áreas es suficiente para brindar el servicio a los usuarios.					
	Dimensión: Calidad de Resultado					
19	¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos?					
20	¿Cree usted que los empleados del penal se ausentan cada vez que se los requieran?					
21	¿La atención al interno cree usted que es inmediata?					
22	¿Usted cree que la oficina del Director (a) es remodelada en cada periodo?					
23	¿Los servicios de cada área del Establecimiento Penitenciario, los mantienen en buen estado?					
24	¿El personal de recepción se encuentra en servicio cada vez que usted lo solicita?					
25	¿Según su criterio los tramites de los internos son revisados por la autoridad competente?					
26	¿El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas solicitadas?					
27	¿Cree usted que es bien tratado por sus jefes y compañeros del penal?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²			Claridad ³	Sugerencias
Dimensión 1: Calidad de Interacción		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que la actitud de los empleados es siempre la correcta?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que los empleados del establecimiento Penal brindan información adecuada a los internos?	✓		✓		✓		
3	¿En el área de recepción (ingreso) cree usted que los trabajadores son serviciales?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los trabajadores atienden sus solicitudes de los internos con amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
5	¿Según su criterio los empleados trabajan de manera entusiasta?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que los trabajadores del establecimiento Penitenciario brindan buen trato al interno?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los trabajadores atienden con profesionalismo?	✓		✓		✓		
8	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario atienden sus necesidades con conocimiento al tema?	✓		✓		✓		
9	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario son contratados sin ninguna experiencia?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad del Entorno del Servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El ambiente que se respira en establecimiento Penitenciario le da confianza?	✓		✓		✓		
11	¿Percibe usted un ambiente agradable en las instalaciones del establecimiento Penitenciario?	✓		✓		✓		
12	¿Los trabajadores del Penal escuchan música al atender al interno?	✓		✓		✓		

13	¿La infraestructura del establecimiento Penitenciario está siempre en mantenimiento?	✓		✓		✓		
14	¿Las instalaciones del Penal son prestadas para realizar eventos culturales, religiosos u otros?	✓		✓		✓		
15	Los espacios de atención (oficina, centro de terapias, centro de reuniones de trabajo, aicaidia, otros) son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarle el servicio.	✓		✓		✓		
16	¿Usted cree que los internos, abogados y familiares al presentar sus reclamos lo hacen de forma prepotente?	✓		✓		✓		
17	Cuando un empleado tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
18	La cantidad de profesionales que atienden en cada uno de las áreas es suficiente para brindar el servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Calidad de Resultado		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos?	✓		✓		✓		
20	¿Cree usted que los empleados del penal se ausentan cada vez que se los requieran?	✓		✓		✓		
21	¿La atención al interno cree usted que es inmediata?	✓		✓		✓		
22	¿Usted cree que la oficina del Director (a) es remodelada en cada periodo?	✓		✓		✓		
23	¿Los servicios de cada área del Establecimiento Penitenciario, los mantienen en buen estado?	✓		✓		✓		
24	¿El personal de recepción se encuentra en servicio cada vez que usted lo solicita?	✓		✓		✓		
25	¿Según su criterio los tramites de los internos son revisados por la autoridad competente?	✓		✓		✓		
26	¿El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas solicitadas?	✓		✓		✓		
27	¿Cree usted que es bien tratado por sus jefes y compañeros del penal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. **DNI:** 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

13 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión: Desgaste Emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted cree que la labor que realiza le trae frustración?	✓		✓		✓		
2	¿El trabajar con la población penitenciaria le agota?	✓		✓		✓		
3	¿Siente que ocupa demasiado tiempo en su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Si percibe poco respeto entre sus compañeros, le genera estrés y tensión?	✓		✓		✓		
5	Si el trabajo con otros departamentos dilata su trabajo, le frustra.	✓		✓		✓		
6	A veces experimenta la sensación de estar al borde del desgaste emotivo.	✓		✓		✓		
7	El que su jefe no se preocupe por su bienestar le desgasta	✓		✓		✓		
Dimensión: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las labores en el Penal han hecho que se muestre un ser endurecido.	✓		✓		✓		
9	Desconfía del proceder de sus compañeros de su trabajo, prefiriendo evitar relacionarse.	✓		✓		✓		
10	Se comporta usted tajante con la gente.	✓		✓		✓		
11	Poco le importa lo que sienta y vivan los demás (interno y trabajadores).	✓		✓		✓		
12	He sentido que le han culpado de sus conflictos por no haberles atendido adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	Al atender ha sentido que trata con objetos impersonales.	✓		✓		✓		
14	Tiene cierta preocupación de transformarse duro emocionalmente.	✓		✓		✓		
Dimensión: Falta de Realización Personal		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El tener un equipo limitado en cantidad, le hace sentir limitado profesionalmente.	✓		✓		✓		
16	Sus labores las cumple con buena actitud y energía	✓		✓		✓		
17	Percibe usted poco respeto entre los compañeros, generándole estrés.	✓		✓		✓		
18	Siente usted que influye positivamente en las personas que atiende.	✓		✓		✓		

19	Le estresa que su equipo de trabajo no colabore estrechamente para lograr las metas planificadas.	✓		✓		✓		
20	Tiene facilidad de entender a las personas recluidas del Penal y a sus compañeros.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. **DNI:** 25765770

Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión: Desgaste Emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted cree que la labor que realiza le trae frustracion?	✓		✓		✓		
2	¿El trabajar con la poblacion penitenciaria le agota?	✓		✓		✓		
3	¿Siente que ocupa demasiado tiempo en su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Si percibe poco respeto entre sus compañeros, le genera estrés y tensión?	✓		✓		✓		
5	Si el trabajo con otros departamentos dilata su trabajo, le frustra.	✓		✓		✓		
6	A veces experimenta la sensacion de estar al borde del desgaste emotivo.	✓		✓		✓		
7	El que su jefe no se preocupe por su bienestar le desgasta	✓		✓		✓		
Dimensión: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las labores en el Penal han hecho que se muestre un ser endurecido.	✓		✓		✓		
9	Desconfia del proceder de sus compañeros de su trabajo, prefiriendo evitar relacionarse.	✓		✓		✓		
10	Se comporto usted tajante con la gente.	✓		✓		✓		
11	Poco le importa lo que sienta y vivan los demas (interno y trabajadores).	✓		✓		✓		
12	He sentido que le han culpado de sus conflictos por no haberles atendido adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	Al atender ha sentido que trata con objetos impersonales.	✓		✓		✓		
14	Tiene cierta preocupacion de transformarse duro emocionalmente.	✓		✓		✓		
Dimensión: Falta de Realización Personal		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El tener un equipo limitado en cantidad, le hace sentir limitado profesionalmente.	✓		✓		✓		

16	Sus labores las cumple con buena actitud y energía	✓		✓		✓		
17	Percibe usted poco respeto entre los compañeros, generándole estrés.	✓		✓		✓		
18	Siente usted que influye positivamente en las personas que atiende.	✓		✓		✓		
19	Le estresa que su equipo de trabajo no colabore estrechamente para lograr las metas planificadas.	✓		✓		✓		
20	Tiene facilidad de entender a las personas reclusas del Penal y a sus compañeros.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 de Julio

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Miguel Ángel Felices Mendoza
DNI: 08378862.

Especialidad del evaluador: Gestión Pública

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Miguel Ángel Felices Mendoza
 Mg. en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión 1: Calidad de Interacción		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que la actitud de los empleados es siempre la correcta?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que los empleados del establecimiento Penal brindan información adecuada a los internos?	✓		✓		✓		
3	¿En el área de recepción (ingreso) cree usted que los trabajadores son serviciales?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los trabajadores atienden sus solicitudes de los internos con amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
5	¿Según su criterio los empleados trabajan de manera entusiasta?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que los trabajadores del establecimiento Penitenciario brindan buen trato al interno?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los trabajadores atienden con profesionalismo?	✓		✓		✓		
8	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario atienden sus necesidades con conocimiento al tema?	✓		✓		✓		
9	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario son contratados sin ninguna experiencia?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad del Entorno del Servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El ambiente que se respira en establecimiento Penitenciario le da confianza?	✓		✓		✓		
11	¿Percibe usted un ambiente agradable en las instalaciones del establecimiento Penitenciario?	✓		✓		✓		
12	¿Los trabajadores del Penal escuchan música al atender al interno?	✓		✓		✓		
13	¿La infraestructura del establecimiento Penitenciario está siempre en mantenimiento?	✓		✓		✓		
14	¿Las instalaciones del Penal son prestadas para realizar eventos culturales, religiosos u otros?	✓		✓		✓		
15	Los espacios de atención (oficina, centro de terapias, centro de reuniones de trabajo, aicaidia, otros) son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarle el servicio.	✓		✓		✓		

16	¿Usted cree que los internos, abogados y familiares al presentar sus reclamos lo hacen de forma prepotente?	✓		✓		✓	
17	¿Cuando un empleado tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓	
18	¿La cantidad de profesionales que atienden en cada uno de las áreas es suficiente para brindar el servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Calidad de Resultado		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos?	✓		✓		✓	
20	¿Cree usted que los empleados del penal se ausentan cada vez que se los requieran?	✓		✓		✓	
21	¿La atención al interno cree usted que es inmediata?	✓		✓		✓	
22	¿Usted cree que la oficina del Director (a) es remodelada en cada periodo?	✓		✓		✓	
23	¿Los servicios de cada área del Establecimiento Penitenciario, los mantienen en buen estado?	✓		✓		✓	
24	¿El personal de recepción se encuentra en servicio cada vez que usted lo solicita?	✓		✓		✓	
25	¿Según su criterio los tramites de los internos son revisados por la autoridad competente?	✓		✓		✓	
26	¿El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas solicitadas?	✓		✓		✓	
27	¿Cree usted que es bien tratado por sus jefes y compañeros del penal?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 de Julio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Miguel Ángel Felices Mendoza,**
DNI: 08378862.

Especialidad del evaluador: **Gestión Pública**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Miguel Ángel Felices Mendoza,
 Mg. en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión: Desgaste Emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted cree que la labor que realiza le trae frustración?	✓		✓		✓		
2	¿El trabajar con la población penitenciaria le agota?	✓		✓		✓		
3	¿Siente que ocupa demasiado tiempo en su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Si percibe poco respeto entre sus compañeros, le genera estrés y tensión?	✓		✓		✓		
5	Si el trabajo con otros departamentos dilata su trabajo, le frustra.	✓		✓		✓		
6	A veces experimenta la sensación de estar al borde del desgaste emotivo.	✓		✓		✓		
7	El que su jefe no se preocupe por su bienestar le desgasta	✓		✓		✓		
Dimensión: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las labores en el Penal han hecho que se muestre un ser endurecido.	✓		✓		✓		
9	Desconfía del proceder de sus compañeros de su trabajo, prefiriendo evitar relacionarse.	✓		✓		✓		
10	Se comporta usted tajante con la gente.	✓		✓		✓		
11	Poco le importa lo que sienta y vivan los demás (interno y trabajadores).	✓		✓		✓		
12	He sentido que le han culpado de sus conflictos por no haberles atendido adecuadamente.	✓		✓		✓		
13	Al atender ha sentido que trata con objetos impersonales.	✓		✓		✓		
14	Tiene cierta preocupación de transformarse duro emocionalmente.	✓		✓		✓		
Dimensión: Falta de Realización Personal		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El tener un equipo limitado en cantidad, le hace sentir limitado profesionalmente.	✓		✓		✓		
16	Sus labores las cumple con buena actitud y energía	✓		✓		✓		
17	Percibe usted poco respeto entre los compañeros, generándole estrés.	✓		✓		✓		
18	Siente usted que influye positivamente en las personas que atiende.	✓		✓		✓		
19	Le estresa que su equipo de trabajo no colabore estrechamente para lograr las metas planificadas.	✓		✓		✓		
20	Tiene facilidad de entender a las personas recluidas del Penal y a sus compañeros.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández
DNI: 21413122

Especialidad del evaluador: Doctora en Ciencias Contables y Financieras y también Dra. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




Firma del Experto Informante

16 de Julio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²			Claridad ³	Sugerencias
Dimensión 1: Calidad de Interacción		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que la actitud de los empleados es siempre la correcta?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que los empleados del establecimiento Penal brindan información adecuada a los internos?	✓		✓		✓		
3	¿En el área de recepción (ingreso) cree usted que los trabajadores son serviciales?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los trabajadores atienden sus solicitudes de los internos con amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
5	¿Según su criterio los empleados trabajan de manera entusiasta?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que los trabajadores del establecimiento Penitenciario brindan buen trato al interno?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que los trabajadores atienden con profesionalismo?	✓		✓		✓		
8	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario atienden sus necesidades con conocimiento al tema?	✓		✓		✓		
9	Según su opinión ¿Los trabajadores del establecimiento Penitenciario son contratados sin ninguna experiencia?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad del Entorno del Servicio		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El ambiente que se respira en establecimiento Penitenciario le da confianza?	✓		✓		✓		
11	¿Percibe usted un ambiente agradable en las instalaciones del establecimiento Penitenciario?	✓		✓		✓		
12	¿Los trabajadores del Penal escuchan música al atender al interno?	✓		✓		✓		
13	¿La infraestructura del establecimiento Penitenciario está siempre en mantenimiento?	✓		✓		✓		
14	¿Las instalaciones del Penal son prestadas para realizar eventos culturales, religiosos u otros?	✓		✓		✓		
15	Los espacios de atención (oficina, centro de terapias, centro de reuniones de trabajo, aicaidia, otros) son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarle el servicio.	✓		✓		✓		
16	¿Usted cree que los internos, abogados y familiares al presentar sus reclamos lo hacen de forma prepotente?	✓		✓		✓		

17	Cuando un empleado tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
18	La cantidad de profesionales que atienden en cada uno de las áreas es suficiente para brindar el servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Calidad de Resultado		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los empleados cumplen con los horarios establecidos?	✓		✓		✓		
20	¿Cree usted que los empleados del penal se ausentan cada vez que se los requieran?	✓		✓		✓		
21	¿La atención al interno cree usted que es inmediata?	✓		✓		✓		
22	¿Usted cree que la oficina del Director (a) es remodelada en cada periodo?	✓		✓		✓		
23	¿Los servicios de cada área del Establecimiento Penitenciario, los mantienen en buen estado?	✓		✓		✓		
24	¿El personal de recepción se encuentra en servicio cada vez que usted lo solicita?	✓		✓		✓		
25	¿Según su criterio los tramites de los internos son revisados por la autoridad competente?	✓		✓		✓		
26	¿El servicio otorgado cumple con las necesidades y expectativas solicitadas?	✓		✓		✓		
27	¿Cree usted que es bien tratado por sus jefes y compañeros del penal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández
DNI: 21413122

Especialidad del evaluador: Doctora en Ciencias Contables y Financieras y también Dra. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

16 de Julio del 2021

Variable de Estudio 1:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Es la interacción entre el individuo y su contexto, en que la respuesta del estrés exige al organismo a afrontar una demanda que excede sus recursos, causando cambios en el estado usual de bienestar y afectando en forma negativa al individuo. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)	La medición de la variable estrés se aplicará con un cuestionario en sus dimensiones de:	Desgaste Emocional	Agotamiento Emocional	1 al 7	Ordinal
				Sentimiento de Frustración		
				Apatía		
			Despersonalización	Barrera Emocional	8 al 14	
				Insensibilidad		
				Susplicacia		
			Falta de Realización Personal	Falta de empatía	15 al 20	
				Autoeficacia reducida		
				Autoevaluación disminuida		

Variable de Estudio 2:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Servicio	“Los clientes forman sus percepciones de la calidad del servicio sobre la base de la evaluación de desempeño de múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a una percepción global de la calidad del servicio.” Brady y Cronin, (2007), citado en Lozada y Rodríguez),	Medición de la Calidad de Servicios con un cuestionario en sus dimensiones de:	Calidad de interacción	Actitud	1 al 9	Ordinal
				Comportamiento		
				Profesionalidad		
			Calidad del entorno del servicio	Condiciones de ambiente	10 al 18	
				Diseño (layout)		
				Factores sociales		
			Calidad del resultado	Tiempo de espera	19 al 27	
				Tangibles		
				Valencia		

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"



INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
OFICINA REGIONAL LIMA
SUB DIRECCION DE TRATAMIENTO-ORL

Lima, 02 de agosto de 2021

Dr. Carlos Venturo Orbegoso

Jefe de Escuela de Posgrado UCV Filial Lima Campus Lima Norte

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para informarle que según Carta P. 0494-2021-UCV-VA-EPG-F01/J, solicitan que podamos autorizar para la aplicación de la encuesta que servirá para la obtención de información que le permita desarrollar su trabajo de investigación a la estudiante **AYZANO BRAVO, ANNIE LIZ**, del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, para su investigación titulado: **Estrés laboral y calidad de servicio en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral-Lima 2020**.

Por lo tanto, SE INFORMA, que se ha realizado con la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Huaral, el mismo que servirá para la formación académica.

Esperando su comprensión y expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente




Lic. Carlos A. Apolinario Usata
SUBDIRECTOR
SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO ORL

ESTRES LABORAL																																			
DIMENSION 01						DIMENSION 02						DIMENSION 03						DIMENSION 01						DIMENSION 02						DIMENSION 03					
Desgaste emocional						Depersonalización						Realización personal						Calidad de Interacción						Calidad del entorno del servicio						Calidad de Resultados					
P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27									
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	2	2	2	2	2									
1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	5	5	5	5	4	4	5								
2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	4	5	2	4	4	4	4	5									
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2									
3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	5	1	3	2	5	4	1	1	1	2	4	5	2	5	4	5	5									
1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5									
2	2	4	1	2	1	2	2	1	5	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3	4	5	5	5	5	4	5									
1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	4	1	2	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5									
4	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	2	1	2	3	2	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4									
2	2	1	2	2	2	2	1	2																											